電話応対技能検定
指導者級資格保持者の皆様

（公財）日本ＩＣＴテレコムユーザー協会
電話応対技能検定専門委員会

指導者級資格保持者のための品質向上研究会(WEB 版)のご案内

日ごろは、電話応対技能検定(愛称もしもし検定)の運営につきましては、格別のご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。さて、電話応対技能検定の指導の品質向上並びに審査の品質向上のための研究会を、下記により実施いたします。

万障お繰り合わせの上ご出席を賜りますようご案内申し上げます。

※本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

記

１．開催日時

2027 年 1 月 8 日（金）　9：30～17：30

２．開催方法

Web 講演会（ZOOM　Meeting システムにて行います）

インターネット環境がある PC をお持ちの方でしたらどなたでも簡単に参加できます。参加者には、別途招待メールを差し上げます。そのメールに表示された「入室 URL」をクリックするだけで参加できます。

３．対象者　指導者級資格保持者(第 1 期生～第 38 期生)

４．プログラム(予定)

9:30～9:40	① 開会の辞
9:40～10:10	② 専門委員会 三宅委員長よりご講話
10:10～10:20	休憩
10:20～12:00	③ 講演（質疑応答を含む 100 分）
12:00～13:00	④ 昼休み
13:00～16:50	⑤ 電話応対の品質向上（音源審査・グループワーク）
16:50～17:20	⑥ 指導者部会委員より
17:20～17:30	⑦ 閉会の辞・Web アンケート

【講演】

プロフェッショナルのための『心理的安全性のつくりかた』

～効果的なコミュニケーションを科学する～

【講師】

石井 遼介 氏（株式会社 ZENTech 代表取締役）

東京大学工学部卒、シンガポール国立大学経営学修士（MBA）。研究者・データサイエンティストとして、組織やチームのパフォーマンスを研究し、科学的知見をビジネス現場に生かす活動を展開。著書に『心理的安全性のつくりかた』（日本能率協会マネジメントセンター）。

【講演内容】

心理的安全性の基本的な考え方を学びながら、相手が安心して意見や質問を伝えられる環境づくりについて考えます。日頃の研修や指導の場ですぐに活用できる声かけや反応の返し方など、指導者の実践につながる内容を予定しています。

受検者や職場のメンバーが安心して相談し、失敗から学び、主体的に行動できる環境をつくることは、指導者にとって大切な課題です。本講演では、心理的安全性を単なる「優しさ」ではなく、学びや成長を支えるコミュニケーションとして捉え、日々の指導を振り返る機会とします。

【講演に関する事前アンケート】

参加者が指導や職場で困っていること、対応に迷う場面などを把握し、講演内容の参考とするため、事前アンケートを実施します。研究会にお申し込みいただいた方へ、事務局から順次回答をお願いします。

事前アンケート：https://forms.gle/7NrjG61GsxtTb2qP8

※上記は講演用アンケートです。参加申込みは下記の別フォームからお願いします。

【午後：電話応対の品質向上】

もしもし検定の実技問題の音源を用いて審査を行い、ブレイクアウトルームでのグループワークや審査結果の共有を通じて、指導・審査の品質向上を図ります。

※閉会後、受講確認のため、終了時に記名式の Web アンケートを実施します。あわせて、石井先生の講演について、自社・自団体等でも講演を実施したい、あるいは関心がある方のご意向を任意でお伺いします。ご希望の方については、ご本人の同意を得たうえで、事務局から石井先生側へおつなぎします。

５．申込方法

こちらのグーグルフォームより、11 月 30 日（月）までにお申し込みください。

https://forms.gle/SBr2FFj9FjZAZdH99

申込確認、受付完了メールは自動的に返信されます。

※事務局からの受付完了メールはお送りしませんのでご注意ください。

※グーグルフォームへのお申込みができない場合には、事務局メールまでお知らせください。

●定員は 110 名です。先着順とさせていただきます。

定員オーバーの場合は、メールにてご連絡いたします。

●参加費 16,500 円　（消費税込み）

※事前に以下の口座へ、12 月 11 日（金）までにお支払いください。

みずほ銀行　東京中央支店　（普）　1763605

財）日本ＩＣＴテレコムユーザー協会

ザイ）ニホンアイシーテイテレコムユーザーキョウカイ

※請求書・領収書等がご入り用の方は申込時にグーグルフォームへ記入願います。

●本研究会は、指導者級資格の更新条件のための研修となります。

レポートは不要です。

●参加料等の返還について

当講座は特定商取引法の適用外となりますので、別途解約返金規定(＊１)に基づく対応となります。但し、当協会の都合により開講を打ち切った場合を除きます。

(*1) 下記の解約手数料の金額並びに振り込み手数料を引いた金額を返還致します。

・開講日の前日から起算して８日以前の解約→手数料なし
・開講日の前日から起算して７日以降、開講日前日迄の解約→全料金の 50%相当額
・開講日当日の解約→返還いたしません。

６．申込後の入室ＵＲＬ送付

●品質向上研究会当日の入室ＵＲＬについては、もしもし検定サポートの moshimoshi@axia-samurai21.jp より、12 月 17 日（木）に、申込み時に入力いただいたメールアドレスへメールが届きます。

※他のメールアドレスにて入室ＵＲＬをお使いになりたい場合には、ご自身でメールの転送をお願いします。転送できない場合などは、ミーティングＩＤからもアクセス可能です。

●入室ＵＲＬが届かない場合には事務局までメールにてお問い合わせください

【本件連絡先】　担当　大川・三島　　電話 03-5820-2071
検定Ｅﾒｰﾙ　jtua-telecom.t@jtua.or.jp